

**EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT SEMEN INDONESIA
(PERSERO) TBK DI GRESIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari

NRP. 1423014143

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT SEMEN INDONESIA
(PERSERO) TBK DI GRESIK**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari

NRP : 1423014143

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT SEMEN INDONESIA
(PERSERO) TBK DI GRESIK**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 12 Desember 2018

Penulis



Vindya Rosi Tria Puspita M.
NRP. 1423014143

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT SEMEN INDONESIA (PERSERO) TBK DI GRESIK

Oleh:

Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari

NRP.1423014143

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si.

NIK.142.09.0647

Pembimbing II : Brigitta Revia, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIK.142.15.0849



Surabaya, 23 November 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada: Rabu, 12 Desember 2018



Dosen Penguji:

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom ()
NIK. 142.09.0634
2. Sekretaris : Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom. ()
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. ()
NIK. 142.09.0647
4. Anggota : Brigitta Revia, S.I.Kom., M.Med.Kom. ()
NIK. 142.15.0849

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari

NRP : 1423014143

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul :

**EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT SEMEN INDONESIA
(PERSERO) TBK DI GRESIK**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Desember 2018

Yang menyatakan,



Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa syukur dan berterima kasih terutama kepada Tuhan Yesus karena berkat serta penyertaanNya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi hingga selesai. Kedua, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada keluarga yang telah mendukung penuh selama pelaksanaan pengerjaan ini terselesaikan dengan baik. Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membimbing, mengarahkan dan mengawal penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh teman-teman yang baik secara langsung maupun tidak langsung ikut berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini. Kalimat yang dapat menguatkan penulis diambil dari bacaan alkitab :

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

-Filipi 4 : 13-

Surabaya, 7 Oktober 2018

Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus karena kemurahanNya penulis diberikan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi dengan judul EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN PT SEMEN INDONESIA (PERSERO) TBK DI GRESIK. Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat agar dapat melanjutkan pengerjaan skripsi yang dimana untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis telah berusaha dengan maksimal dalam melakukan penulisan skripsi ini sebagai bahan untuk melanjutkan penelitian terkait efektivitas media internal “Smile” sebagai media komunikasi internal di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa berterima kasih kepada beberapa pihak yang telah berperan besar bagi penulis dalam melaksanakan pengerjaan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan beribu terima kasih atas berbagai dukungan dan partisipasi kepada :

1. Orang tua terkasih, kepada papa (Alm) dan mama yang telah memperjuangkan segala sesuatunya untuk penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Teruntuk suami dan anak saya tercinta , Happy Saputra dan Edelweiss yang selalu memberikan dukungan baik secara materi, rohani dan jasmani kepada penulis. Serta memberikan semangat secara menyeluruh kepada penulis selama rangkaian pengerjaan skripsi berlangsung.

3. Kepada ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I dan ibu Brigitta Revia, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku pembimbing II, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Di tengah kesibukan yang begitu padat, selalu bersedia merelakan waktunya untuk berbagi ilmu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada seluruh *staff* Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi UKWMS yang dengan sabarnya membantu dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur yang ada.
5. Kepada sahabat penulis yaitu Aldy, Hanna, Eka Indah, Evellyne, Naomi, Yessi, Oblias, Alfred dan Emanoel yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta memberikan hal-hal yang menarik saat penulis sedang melakukan pengerjaan skripsi ini.
6. Kepada tim media internal PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik yang terlibat dalam penelitian ini yakni Pak Zaenal, Mas Andi, Mas Firman dan Mas Bowo terima kasih untuk selalu membantu disetiap saat hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis sangat terbuka apabila ada kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membaca. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	14
I.3. Tujuan Penelitian.....	15
I.4. Batasan Masalah.....	15
I.5. Manfaat Penelitian.....	15
I.5.1. Manfaat Praktis.....	15
I.5.2. Manfaat Akademis.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
II.1. Kerangka Teori.....	17
II.1.1. <i>Public Relations</i>	17
II.1.2. Media Internal.....	19

II.1.2.1. Definisi Media Internal.....	19
II.1.2.2. Fungsi Media Internal.....	19
II.1.2.3. Bentuk-bentuk Media Internal	21
II.1.3. Efektivitas Media Internal.....	23
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	26
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
III.2. Metode Penelitian.....	30
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
III.4. Definisi Konseptual.....	31
III.5. Definisi Operasional.....	32
III.6. Populasi dan Sampel.....	36
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	37
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	38
III.8.1. Teknik Pengumpulan Data Primer.....	38
III.8.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	39
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	39
III.9.1 Validitas.....	39
III.9.2 Reliabilitas.....	40
III.10. Teknik Analisis Data.....	41
III.10.1. Editing.....	41
III.10.2 Coding.....	39
III.10.3 Statistik Deskriptif.....	42
III.10.3.1. Mean.....	43
III.10.3.2. Interval.....	43
III.10.4. Tabulasi.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
IV.1. Gambaran dan Subjek Penelitian.....	45
IV.1.1. Karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik.....	45
IV.1.2. Profil Perusahaan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	46
IV.1.3. Media Internal “SMILE” Sebagai Media Komunikasi Internal PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	49
IV.2. Hasil Pengujian Validitas & Reliabilitas.....	52
IV.2.1. Hasil Uji Validitas.....	53
IV.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
IV.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
IV.3.1. Identitas Responden.....	56
IV.3.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
IV.3.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	59
IV.3.1.3. Identitas Reponden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	60
IV.3.1.4. Identitas Responden Berdasarkan Eselon.....	62
IV.3.1.5. Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	64
IV.3.2. Deskripsi Efektivitas Indikator.....	65
IV.3.3. Analisa pada Indikator Penerima (<i>Receiver</i>).....	65
IV.3.4. Analisa pada Indikator Isi (<i>Content</i>).....	69

IV.3.5. Analisa pada Indikator Ketepatan Waktu (<i>Timing</i>).....	82
IV.3.6. Analisa pada Indikator Media Komunikasi (<i>Media</i>).....	86
IV.3.7. Analisa pada Indikator Format.....	88
IV.3.8. Analisa pada Indikator Sumber Pesan (<i>Source</i>).....	91
IV.3.9. Efektivitas Media Internal “SMILE” Sebagai Media Komunikasi Internal PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	95
IV.3.10.Tabulasi Silang Antara Identitas Responden Dengan Efektivitas.....	99
IV.3.10.1. Tabulasi Silang Jenis Kelamin Dengan Efektivitas.....	99
IV.3.10.2.Tabulasi Silang Usia Dengan Efektivitas.....	101
IV.3.10.3. Tabulasi Silang Jenjang Pendidikan Dengan Efektivitas.....	103
IV.3.10.4. Tabulasi Silang Eselon Dengan Efektivitas.....	106
IV.3.10.5. Tabulasi Silang Lama Kerja Dengan Efektivitas.....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
V.1. Kesimpulan.....	112
V.2. Saran.....	113
V.2.1. Saran Akademis.....	113

V.2.2. Saran Praktis.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Pengukuran Tingkat Reliabilitas.....	41
Tabel IV.1. Hasil Uji Validitas Efektivitas <i>Website</i> “SMILE”.....	53
Tabel IV.2. Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas <i>Website</i> “SMILE”... ..	55
Tabel IV.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel IV.4. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV.5. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	60
Tabel IV.6. Identitas Responden Berdasarkan Eselon.....	62
Tabel IV.7. Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	64
Tabel IV.8. Hasil Indikator Penerima (<i>Receiver</i>).....	66
Tabel IV.9. Hasil Indikator Isi (<i>Content</i>)..... ..	69
Tabel IV.10. Hasil Indikator Ketepatan Waktu (<i>Timing</i>)..... ..	82
Tabel IV.11. Hasil Indikator Media Komunikasi (<i>Media</i>)..... ..	86
Tabel IV.12. Hasil Indikator Format.....	89
Tabel IV.13. Hasil Indikator Sumber Pesan (<i>Source</i>)..... ..	91
Tabel IV.14. Deskripsi Efektivitas Media Internal “SMILE” Sebagai Media Komunikasi Internal PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	95
Tabel IV.15. Tabulasi Silang Jenis Kelamin Dengan Efektivitas.....	99
Tabel IV.16. Tabulasi Silang Usia Dengan Efektivitas.....	101
Tabel IV.17. Tabulasi Silang Jenjang Pendidikan Dengan Efektivitas.....	103
Tabel IV.18. Tabulasi Silang Eselon Dengan Efektivitas.....	106
Tabel IV.19. Tabulasi Silang Lama Kerja Dengan Efektivitas.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Tampilan <i>Website</i> “SMILE”.....	18
Gambar IV.1. Lambang Utama PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	47
Gambar IV.2. Tampilan media internal “SMILE”.....	50
Gambar IV.3. Tampilan Rubrikasi <i>Website</i> “SMILE”.....	68
Gambar IV.4. Rubrik <i>Links</i>	76
Gambar IV.5. Rubrik SMINews.....	78
Gambar IV.6. Rubrik Penghargaan.....	80
Gambar IV.7. Cuplikan Berita.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	120
Lampiran 2. Tabel R.....	127
Lampiran 3. Coding.....	128
Lampiran 4. Validitas & Reliabilitas.....	130
4.1. Validitas.....	130
4.2. Reliabilitas.....	131
Lampiran 5. Identitas Responden.....	132
Lampiran 6. Mean.....	135
Lampiran 7. Efektivitas Setiap Pernyataan.....	147
Lampiran 8. Efektivitas Per Indikator.....	159
Lampiran 9. Tabulasi Silang.....	162

ABSTRAK

Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari. NRP. 142014143.
EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL “SMILE” SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI INTERNAL PT SEMEN INDONESIA (PERSERO) TBK
DI GRESIK.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana efektivitas media internal berupa media internal “SMILE” yang digunakan sebagai media komunikasi internal PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik. Teori utama yang terdapat pada penelitian ini ialah teori efektivitas komunikasi yang disebut *overlapping of interest*. Dimana *overlapping of interest* adalah pertautan minat dan kepentingan diantara dua sumber yaitu komunikator dan komunikan. Dalam penelitian ini PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik sebagai komunikator pesan dari media internal “SMILE”. Karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik merupakan komunikan pesan dari media internal “SMILE”. Efektivitas media komunikasi internal sendiri memiliki enam syarat, yakni penerima (*Receiver*), isi (*Content*), ketepatan waktu (*Timing*), media komunikasi (*Media*), format dan sumber pesan (*Source*).

Peneliti menggunakan metode survey untuk pengamatan secara kritis guna mendapatkan keterangan yang tepat dari karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik mengenai media internal “SMILE” yang digunakan sebagai media komunikasi internal. Informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner kepada karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk di Gresik. Hasil dari penelitian maka dapat dinyatakan bahwan *website* SMILE efektif sebagai media komunikasi Internal PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Kata kunci : Efektivitas, Media Internal “SMILE”, Media Komunikasi Internal PT Semen Gresik (Persero) Tbk

ABSTRACT

Vindya Rosi Tria Puspita Mandasari. NRP. 142014143.
EFFECTIVENESS OF "SMILE" INTERNAL MEDIA AS AN INTERNAL
COMMUNICATION MEDIA of SEMEN INDONESIA CO. LTD IN
GRESIK.

This study focuses on how the effectiveness of internal media in the form of internal media "SMILE" which is used as an internal communication media of Semen Indonesia Co. Ltd. in Gresik. The main theory found in this study is the theory of communication effectiveness called overlapping of interest. Where overlapping of interest is the connection of interests and interests between two sources, communicator and communicant. In this study Semen Indonesia Co. Ltd. in Gresik as a communicator of messages from internal media "SMILE". Employees of Semen Indonesia Co. Ltd. in Gresik are communicant messages from the internal media "SMILE". The effectiveness of internal communication media itself has six conditions, The receiver (*Receiver*), Content (*Content*), Timeliness (*Timing*), Communication Media (*Media*), Format and Source of the message (*Source*).

The researcher using survey method for critical observations to get precise information from employees of Semen Indonesia Co. Ltd. in Gresik regarding the internal media "SMILE" which was used as an internal communication media. Information in this study collected by using a questionnaire to employees of Semen Indonesia Co. Ltd in Gresik. The result of the study internal media SMILE is effective as an internal communication media of PT Semen Indonesia Co. Ltd. In Gresik”.

Keywords: Effectiveness, Internal Media "SMILE", Internal Communication Media Semen Indonesia Co. Ltd.